Government of Canada | Gouvernement du Canada

Consumer's Guide to Basic Banking Services

March 2002

Financial Consumer Agency of Canada | Agence de la consommation en matière financière du Canada

102-03775/

Consumer's Guide to Basic Banking Services

For additional information, to provide comments or to obtain copies of this publication, please contact:

Financial Consumer Agency of Canada
427 Laurier Avenue West
Enterprise Building, 6th Floor
Ottawa ON K1R 1B9

Phone: 1-866-461-3222
Fax: (613) 941-1436

E-mail for publications: **pub@fcac-acfc.gc.ca**
E-mail for general enquiries: **info@fcac-acfc.gc.ca**

Web site: **www.fcac-acfc.gc.ca**

© Her Majesty the Queen in right of Canada (Financial Consumer Agency of Canada)

Cat. No. FC4-1/2002
ISBN 0-662-66338-1

20% recycled material

TABLE OF CONTENTS

INTRODUCTION 3

HIGHLIGHTS 4

SPECIAL ACCOUNTS 6

- Low-Fee Accounts 6
- Seniors' Accounts 8
- Student Accounts 10
- Youth Accounts 12

CONSUMER INFORMATION 14

- Consumer's Checklist 14
- Tips to help you save money 14
- Potential Benefits of Maintaining a Minimum Monthly Balance 15
- White-Label ABMs and Point-of-Sale Terminals 16
- Appendix 1: Network Access Fees (also known as Interac® fees) 20
- Appendix 2: Consumer Profile Worksheet 21

INTRODUCTION

About the Consumer's Guide to Basic Banking Services

The *Consumer's Guide to Basic Banking Services* is produced by the Financial Consumer Agency of Canada (FCAC) as a companion piece to *The Cost of Banking – Fourth Annual Report 2002* (previously entitled Financial Service Charges Annual Report), produced by Industry Canada's Office of Consumer Affairs. This guide provides plain-language information to help clarify the cost of basic banking services for consumers.

The aim of the Guide is to emphasize the importance of knowing your banking habits. The Guide includes a checklist and a worksheet you can fill out, to help you track your banking behaviour. This information will enable you to understand your financial needs and to choose the right service package.

The Guide focuses on low-fee accounts, accounts for youth, seniors and students. It also includes a feature on "white-label" ABMs and point-of-sale terminals, and explains the benefits of maintaining a minimum monthly balance.

Starting in 2003, the FCAC will be solely responsible for the annual report on the cost of banking.

For additional information for consumers on financial products and services, visit the FCAC Web site at: <www.fcac-acfc.gc.ca>.

You may also wish to try out the financial services calculator located on Industry Canada's Web site at <www.consumer.ic.gc.ca>. This will help you identify the lowest-cost account for your particular needs, from more than 100 accounts at 14 Canadian financial institutions.

About the FCAC

The Financial Consumer Agency of Canada (FCAC) was created on October 24, 2001 by the *Financial Consumer Agency of Canada Act* to strengthen the oversight of consumer protection measures in the federally regulated financial sector and to expand consumer education activities.

With the creation of the FCAC, consumer protection activities in the federally regulated financial sector, which were previously spread among several agencies, were consolidated under the Agency.

The FCAC has a two-fold mandate: to educate consumers about financial services, and their legal protections as consumers of financial services, and to oversee and report on compliance by federally regulated financial institutions with federal consumer protection provisions, as well as with their own voluntary codes, self-regulatory initiatives and public commitments.

In the present document, basic banking services refer to day-to-day transactions available through your bank, credit union or caisse populaire.

HIGHLIGHTS

- The federal government and eight banks have worked together to enhance the availability of lower-cost banking services for consumers. As a result, a greater variety of low-fee accounts, giving access to in-branch transactions, is now available.
- The minimum balance consumers hold can have a significant impact on the service charges they pay.
- Many financial institutions provide accounts designed for young people, students or senior citizens that may be beneficial for consumers in these categories.
- The use of another institution's automated banking machine (ABM) is becoming more expensive:
  - Some major banks have increased their fees for using another institution's ABM (known as network access fees or Interac® fees) to $1.50 from $1.25 per withdrawal. These institutions are also introducing surcharges for non-clients at off-premise (i.e., outside the premises of a financial institution) ABMs, in addition to account fees and "network access fees" (or Interac® fees).
- The number of independent ABMs not operated by financial institutions (known as "white-label ABMs") has grown, which has resulted in a number of changes in the marketplace:
  - White-label ABMs now represent more than one-third of all ABMs in Canada.
  - When using white-label ABMs, consumers must pay extra fees (referred to as "convenience fees"), on top of "network access fees" and other regular account fees they pay their financial institution for completing a transaction.
  - Consumers are informed that they will be charged the convenience fee and given the option of cancelling the transaction before a fee is charged.
  - A portion of the revenue generated by convenience fees is usually returned to the owner of the premises where the ABM is located (e.g., drug store, gas station, etc.).
- In 2001, a white-label operator began a pilot project to install in retail outlets approximately 800 point-of sale (POS) terminals, which allow the operator to add a convenience fee to each debit card purchase.

Conclusion:

- It is important to keep track of your banking habits.
- You need to understand and be aware of all of the banking fees you pay, in order to choose the right service package.
- By shopping around, you can find the best service package to fit your needs and save money.
- If you are well informed, you can modify your behaviour and avoid paying unnecessary ABM fees.

SPECIAL ACCOUNTS

Low-Fee Accounts

The federal government and eight of Canada's banks worked together and signed agreements to enhance the availability of lower-cost banking services for consumers. As a result, in 2001 a greater variety of low-fee accounts, giving access to in-branch transactions, became available. These agreements are for a period of two years following their introduction. The details vary between banks but all accounts offer a debit card, no charge for deposits, some in-branch transactions and a free monthly statement or passbook. Regular service fees apply for transactions above the monthly limit. The table below illustrates the features of these low-fee accounts. Other low-cost packages, focussing on self-serve transactions, are also available at some of those banks. For comparison purposes, we have also included other low-cost accounts available at those banks and other financial institutions that were not part of the agreement process (although some of them do not include in-branch transactions). The asterisk (*) indicates accounts resulting from these agreements.

Table 1: Low-Fee Accounts [1]

Institution[2] (Account Name)	Monthly Fee	Maximum Number of Monthly Transactions		Common In-Branch Transactions*	Common Self-Serve Transac.**	Minimum Monthly Balance[3] (for monthly fees to be waived)	Handling Fee for Each In-Branch Bill Payment	Other Features
		In-Branch	Self-Serve					
Bank of Montreal *(Basic Plan)**	$3.50	10		✓	✓	$1,000	—	
(Instabanking Plan)	$5.00	0	20	—	✓	$1,500	$1.50	$1.00 fee applies for each ABM paper bill payment. Free cheque return. Option to apply $5 discount to more comprehensive plan.
CIBC *(CIBC Waive Account)**	$4.00	12		✓	✓	$1,000	—	The $1,000 minimum balance waives all banking transaction fees, regardless of the number of transactions
CS-COOP *(PrestoMagic Bronze)*	$4.95	20		See Footnote 4		—	Branch bill payments not available	Includes free money orders, certified cheques, personalized cheques, stop payments and one-signature travellers' cheques
Desjardins *(Economic Plan)*	$2.00	0	7 (2 cheques max.)	—	✓	—	$1.75	
HSBC *(Performance Basic Banking Package)**	$4.00	12 (including a maximum of 4 in-branch transactions)		✓	✓	—	$1.35	1 additional electronic debit for each direct deposit

Table 1: Low-Fee Accounts[1]

Institution[2] (Account Name)	Monthly Fee	Maximum Number of Monthly Transactions		Common In-Branch Transactions*	Common Self-Serve Transac.**	Minimum Monthly Balance[3] (for monthly fees to be waived)	Handling Fee for Each In-Branch Bill Payment	Other Features
		In-Branch	Self-Serve					
Laurentian Bank *(The UltraSaver Plus)*[4]	$2.95	8 (including a maximum of 2 in-branch transactions)		✓	✓	—	$2.00	
(The UltraSaver)	$2.50	0	10	—	✓	—	—	
National Bank *(Accessible)*[5]	$3.50	12 (including a maximum of 2 in-branch transactions)		✓	Extra charge for ABM bill payments	—	$2.00	No account handling charges for statement option
(Direct Access)	$5.00	0	20 (2 cheques max)	—	✓	$1,500	$2.00	No account handling charges for statement option. No fees for list of transaction via ABM.
PC Financial *(No Fee Bank Account)*	$0.00	—	Unlimited	—	✓	—	Branch services not available	Free transactions at CIBC, Amicus and PC Financial ABMs. Free groceries with PC™ points.
Royal Bank *(Signature Plus Flat Fee Option – Small)*[4,5]	$4.00	15		✓	✓	—	—	One extra debit transaction per automated payroll deposit
Scotiabank *(Basic Banking Account)*[6]	$3.95	12 (including a maximum of 4 in-branch transactions)		✓	✓	—	—	
(Powerchequing Account)	$2.50	0	12	—	✓	$2,000	—	Monthly fee plus additional transaction fees are waived if minimum monthly balance is maintained
TD Canada Trust *(Value Account)*[6]	$3.95	14 (including a maximum of 4 in-branch transactions)		✓	✓	$1,000	—	
VanCity Credit Union *(Plan 24)*	$0.00	10		Cheques, ABM bill payments and pre-authorized debits are not available		$1,000	$1.50	

✓ Included — Not Included/Not applicable

[1] For the purposes of this report, "low-fee" refers to service packages with monthly fees of $5.00 or less.
[2] Citizens Bank and Metro Credit Union are not included, as they do not offer service packages with monthly fees of $5.00 or less.
[3] The minimum balance must be maintained throughout the month, for the monthly fee to be waived.
[4] Online, branch and ABM bill payments not available. The only bill payment option is by telephone ($0.50 per transaction).
[5] Available prior to agreement with the federal government.

* Common in-branch transactions include withdrawals, transfers of funds, bill payments (no handling fees) and balance inquiries at a financial institution.
** Common self-serve transactions include withdrawals, transfers of funds, bill payments and balance inquiries at an ABM or by Internet/telephone. They also include cheque writing, Interac® direct payments, pre-authorized debits and monthly statements. Network access (Interac®) ABM fees are not included unless otherwise specified. See Table 5, on Page 20, for the network access fees charged by various financial institutions.

Seniors' Accounts

Many financial institutions offer a complete service package for seniors with minimal or no fees. If you think that you qualify for a "seniors package", you should contact your financial institution to discuss the benefits of such a plan. The table below highlights some of the benefits offered for seniors at various financial institutions.

Table 2: Seniors' Accounts

Institution[6] (Account Name)	Age to Qualify	Monthly Fee	Maximum Number of Monthly Transactions	Common In-Branch and Self-Serve Transactions*	Free Money Orders	Free Certified Cheques
Bank of Montreal (Standard Plan with Senior Special Discount)	60	$0.00	50	✓	—	—
CIBC (CIBC Advantage for Seniors)	60	$0.00	Unlimited	✓	✓	—
CS-COOP (Good Life 59+)	59	$0.00	Unlimited	✓	✓	✓
Desjardins (Merit Service)	60	$0.00	Unlimited	✓	✓	✓
HSBC (Performance PLUS)	60	$0.00	Unlimited	✓	✓	—
Laurentian Bank (Senior Citizen Program Plus)	60	$4.60	45	✓	✓	✓
Metro Credit Union (Senior Service Package)	59	$0.00	Unlimited	✓	✓	✓
National Bank (NatPlus)	59	$0.00	10 (including a maximum of 5 in-branch)[7]	✓	✓	✓
Royal Bank[8] (Senior's Rebate)	60	$0.00	15	✓	—	—
Scotiabank (Scotia Plus for Seniors)	59	$0.00	40	✓	✓	✓
TD Canada Trust (Plan 60)	60	$0.00	Unlimited	✓	—	—
VanCity Credit Union (Gold Club)	55	$0.00	Unlimited	See Footnote 9	✓	✓

✓ Included — Not Included/Not applicable

* Common in-branch and self-serve transactions include withdrawals, transfers of funds, bill payments (no handling fees) and balance inquiries in-branch, at an ABM or by Internet/telephone. They also include cheque writing, Interac® direct payments, pre-authorized debits and monthly statements. Network access (Interac®) ABM fees are not included unless otherwise specified. See Table 5, on Page 20, for the listing of network access fees charged by various financial institutions

[8] Citizens Bank does not offer a seniors package. PC Financial does not offer a special account, since it does not charge any fees on its regular account (see Table 1).

Table 2: Seniors' Accounts

Free Stop Payments	Travellers' Cheques (Commission on one-signature cheques)	Free Personalized Cheques [10]	Discounts on Annual Rental of Safety Deposit Boxes	Plan Available for Spouse under Qualifying Age	Other Features
—	—	—	—	✓	Free Braille statements. Option to apply $10 discount to more comprehensive plan.
—	0%	—	✓ ($5)	—	Free Braille or large-print statements
✓	0%	✓	—	—	Extra 1/2 per cent interest on your personal chequing account and on term deposits
—	0%	✓	✓ ($5)	If account is joint	$100 off fees for specialized service at Desjardins Trust
—	0%	✓	✓ ($12)	If account is joint	Bonus interest rates on monthly interest GICs and Canadian term deposits
—	0%	✓	✓ ($15)	✓	1% interest rate reduction on a personal loan
—	—	✓	✓ ($10)	—	1/4% bonus interest on Daily Interest Chequing
—	0%	✓	✓ ($5)	If account is joint	
—	1%	—	—	—	One extra free debit transaction per automated payroll credit
✓	0%	✓	✓ ($5)	✓	Bonus interest on Scotia Daily Interest Savings accounts; free semi-annual lifestyle newsletter; free processing of foreign currency cheques
—	0%	✓	✓ ($5)	—	1/4% interest bonus on GICs
—	0%	✓	✓ ($5)	—	1/4% bonus on monthly income term deposits

[7] No transaction fees if minimum balance throughout the month is greater than $1,000. Otherwise 10 transactions per month. Per-transaction fees apply for transactions exceeding the monthly limit.

[8] Royal Bank's seniors plan offers a 25% or $4.00 discount on any regular account, whichever is the higher amount. In the example provided, the basic *Signature Plus Flat Fee* Option was used.

[9] VanCity Credit Union does not offer bill payments at an ABM.

[10] Number of cheques provided varies between financial institutions, but cheque orders usually contain from 100 to 200 cheques.

Student Accounts

If you are enrolled in a post-secondary institution, you may qualify for a special student service package. These packages generally provide students with a complete array of services at a fraction of the regular fees. The table below shows the packages offered to students by some financial institutions.

Table 3: Student Accounts

Institution [11] (Account Name)	Requirements	Monthly Fee	Maximum Number of Monthly Transactions		Common In-Branch Transactions*	Common Self-Serve Transactions**	Other Features
			In-Branch	Self-Serve			
Bank of Montreal (Instabanking Plan with Special Student Discount)	Students 21-25	$0.00	0	20	—	✓	$1.00 fee applies for each ABM paper bill payment. Free cheque return. Option to apply $5 discount to more comprehensive plan.
CIBC (CIBC Advantage for Students)	Full-time students in post-secondary program	$2.00	12		✓	✓	The monthly plan fee is waived if you maintain a minimum monthly balance of $1,000 in your account at all times during the month
CS-COOP (A+ The Student Package)	Full-time or part-time student in graduate program	$4.95	Unlimited	Unlimited	See Footnote 12		Includes free money orders, certified cheques, personalized cheques, stop payments and one-signature travellers' cheques
Desjardins (Youth Profit Account)	Students 18-24	$2.50[13]	0	40 (Max. of 3 cheques)	—	✓	
Laurentian Bank (Student Program)	Students 18-24 in full-time post-secondary program	$3.75	0	35	—	✓	2 free transactions per month on the Interac® ABM network
National Bank (ClickStudent Account)	Students 18-24 in full-time post-secondary program	$2.75	0	Unlimited	—	✓	2 free transactions per month on the Interac® ABM network
Royal Bank (Student Banking package)	Full-time student	$3.50	25		✓	✓	One extra free debit transaction per automated payroll credit. Free annual membership in the Student Price Card program, which provides discounts at major retailers across Canada.

Table 3: Student Accounts

Institution [11] (Account Name)	Requirements	Monthly Fee	Maximum Number of Monthly Transactions		Common In-Branch Transactions*	Common Self-Serve Transactions**	Other Features
			In-Branch	Self-Serve			
Scotiabank (Student Banking Advantage Plan)	Full-time students in post-secondary program	$1.25	0	12 [14]	—	✓	
TD Canada Trust (Student Discount on Self Serve Account)	Full-time students in post-secondary program	$3.45	0	20	—	✓	The monthly plan fee is waived if you maintain a minimum monthly balance of $1,500 in your account at all times during the month
VanCity Credit Union (Student Advantage Account)	Students 19-24 in full-time post-secondary program of at least 12 weeks	$3.50	40		✓	No bill payment at an ABM	

✓ Included
— Not Included/Not applicable

[11] Citizens Bank, HSBC and Metro Credit Union do not offer a student package. PC Financial does not offer a special account, since it does not charge any fees on its regular account (see Table 1).

[12] Online, branch and ABM bill payments not available. The only bill payment option is by telephone.

[13] Desjardins student plan offers a $4.00 discount on any regular account. In the example provided, the *Autonomous Plan* was used.

[14] The monthly fee covers the consumer's 12 most expensive self-serve transactions. Fees for additional transactions receive a 50% discount off fees that apply on regular *Powerchequing* account.

* Common in-branch transactions include withdrawals, transfers of funds, bill payments (no handling fees) and balance inquiries at a financial institution.

** Common self-serve transactions include withdrawals, transfers of funds, bill payments and balance inquiries at an ABM or by Internet/telephone. They also include cheque writing, Interac® direct payments, pre-authorized debits and monthly statements. Network access (Interac®) ABM fees are not included unless otherwise specified. See Table 5, on Page 20, for the network access fees charged by various financial institutions.

Youth Accounts

Most financial institutions offer special accounts for children, teenagers and young adults. Youth accounts are usually offered at no monthly fee. The number of services provided, however, varies between financial institutions. The table below illustrates the main features of the youth accounts offered by various financial institutions.

Table 4: Youth Accounts

Institution [15] (Account Name)	Age to Qualify	Monthly Fee	Maximum Number of Monthly Transactions		Common In-Branch Transactions*	Common Self-Serve Transactions**	Other Features
			In-Branch	Self-Serve			
Bank of Montreal (Instabanking Plan with Youth Special Discount)	Up to 15	$0.00	20		✓	✓	Handling fees of $1.50 apply for each in-branch bill payment. Free cheque returns and option to apply $5 discount to more comprehensive plan.
(Instabanking Plan with Young Adult Special Discount)	From 16 to 20	$0.00	0	20	—	ABM paper bill payment not included	Free cheque returns and option to apply $5 discount to more comprehensive plan
CIBC (Advantage for Youth)	Under 19	$0.00	Unlimited	Unlimited	✓	✓	
CS-COOP (MoneyQuest)	18 and under	$0.00	Unlimited	Unlimited	Bill payments not available		Includes free money orders, certified cheques, personalized cheques, stop payments and one-signature travellers' cheques
Desjardins (Youth Profit Account)	From 0 to 17	$0.00	Unlimited	Unlimited	✓	✓	Handling fee of $1.75 for each in-branch bill payment
	From 18 to 21	$2.50 [16]	0	40 (Max. of 3 cheques)	—	✓ (Max. of 3 cheques)	
HSBC (Savings Youth Option)	Under 19	$0.00	Unlimited	Unlimited	✓	Cheques not available	Standard transaction fees apply for other services
Laurentian Bank (Day by Day Interest Plus Youth)	18 and under	$0.00	Unlimited	Unlimited	✓	Interac® direct payment not included	
National Bank (First Step Account)	From 0 to 6	$0.00	Unlimited	Unlimited	✓	No cheques, no pre-authorized debits	
(Coolcash Account)	From 7 to 12	$0.00	Unlimited	Unlimited	✓	✓	No user fee for the Interac® and CIRRUS® ABM networks
(i.d. Account)	From 13 to 17	$0.00	Unlimited	Unlimited	✓	✓	Rebate of $0.50 on Interac ABM network

Table 4: Youth Accounts

Institution [15] (Account Name)	Age to Qualify	Monthly Fee	Maximum Number of Monthly Transactions		Common In-Branch Transactions*	Common Self-Serve Transactions**	Other Features
			In-Branch	Self-Serve			
Metro Credit Union (Fat Cat)	12 and under	$0.00	Unlimited	Unlimited	Bill payments not included		
Royal Bank (Leo's Young Savers Account)	Under 19	$0.00	15		✓	✓	One extra free debit transaction per automated payroll credit
Scotiabank (Getting There Savings Program for Youth)	Under 19	$0.00	0	40	—	✓	Includes monthly cash prizes and an annual grand prize to encourage youth to learn about banking by making regular deposits
TD Canada Trust (Youth Account)	Under 18	$0.00	Unlimited	Unlimited	✓	✓	
VanCity Credit Union (Fat Cat Account)	Under 13	$0.00	0	Unlimited	—	No bill payments at an ABM	
(The Teen Account)	From 13 to 18	$0.00	40		✓	No bill payments at an ABM	

✓ Included
— Not Included/Not applicable

[15] Citizens Bank does not offer a youth package. PC Financial does not offer a special account, since it does not charge any fees on its regular account (see Table 1).

[16] Desjardins 18-21 youth package offers a $4.00 discount on any regular account. In the example provided, the *Autonomous Plan* was used.

* Common in-branch transactions include withdrawals, transfers of funds, bill payments (no handling fees) and balance inquiries at a financial institution.

** Common self-serve transactions include withdrawals, transfers of funds, bill payments and balance inquiries at an ABM or by Internet/telephone. They also include cheque writing, Interac® direct payments, pre-authorized debits and monthly statements. Network access (Interac®) ABM fees are not included unless otherwise specified. See Table 5, on Page 20, for the network access fees charged by various financial institutions.

CONSUMER INFORMATION

Consumer's Checklist

- Some things to think about:
  - What is more important to you: convenience or low fees?
  - Does your financial institution offer a low-fee or no-fee account?
  - Could you benefit from a student, youth or senior citizen's service package, with minimal or no fees?
  - What are your needs? Keep track of your banking transactions each month so that you can gain a full understanding of your banking habits (a form is provided on Page 21, to help you do this).
  - Would a service package be more beneficial to you than a "pay-as-you-go" option?
- Do you understand the terms and conditions of your account?
  - the monthly fees you are paying for your service package;
  - the type and number of transactions that are included in this package (for example, are bill payments included in the package?);
  - the fees you are required to pay for any transactions you make over and above your monthly limit (fees may vary depending on the type of transaction);
  - whether your monthly fee is tied to the balance in your account. If so, what minimum balance must you maintain in order to eliminate your monthly fees?

Tips to help you save money

- **Ask questions.** Your financial institution can help you find the right service package.
- **Shop around** using the form provided on Page 21 and/or the financial services calculator located on Industry Canada's Web site at <www.consumer.ic.gc.ca> to determine the lowest-cost service package that best suits your needs.
- Depending on the amount of business (e.g., loans, investments, etc.) you conduct with your financial institution, you may be able to **negotiate** a lower monthly fee for your service package.
- **Electronic and automated services** (e.g., Internet, telephone, ABMs, etc.) usually cost less than branch services.

- By **using your financial institution's ABMs** you will avoid paying unnecessary fees and save money.
- If, in order to eliminate your monthly fees, you choose a service package with minimum balance requirements, **make sure you keep the minimum balance *at all times*.** Even if your balance drops below the minimum balance requirement for only one day, you will be charged the full monthly fee.
- Try to **minimize the number of transactions** you make (a large withdrawal may be less costly than several smaller ones).

Potential Benefits of Maintaining a Minimum Monthly Balance

Many institutions waive the monthly service fees if you maintain a minimum monthly balance in your account. Depending on the financial institution and the type of account, minimum balances range from $500 to $5,000. On most accounts, however, the minimum balance is generally $1,000 or $2,000.

Maintaining a minimum monthly balance can often waive the monthly fee associated with your services package. However, any cost savings should be compared to the returns or other opportunities you forego by keeping your money in your bank account (this concept is known as *"opportunity cost"*). For example, if you have a loan, it may be more cost-effective to pay it down than to keep the funds in your bank account to save the monthly service fees.

The illustrations below demonstrate that, when compared to conservative investment options (Guaranteed Investment Certificates or GICs, for example), you can save much more by maintaining the minimum monthly balance in your account, than you would earn if you invested the amount in a GIC[17].

Illustration 1: Current Situation – Minimum Balance of $1,000

Mr. Smith has a chequing account at a financial institution where, if he maintains a minimum monthly balance of $1,000, his monthly fees of $6.50 are waived. As an alternative to keeping $1,000 or more in his account, Mr. Smith could invest these funds in a one-year GIC, with an interest rate of 1.06%[18], compounded annually.

Annual savings from monthly minimum balance ($6.50 x 12)	Return on a $1,000 investment in a GIC
$78	$10.60 (before income tax)

In the example above, it is to Mr. Smith's advantage to maintain the minimum monthly balance in his account until he finds an investment with after-tax returns higher than 7.8%.

[17] Although the examples above are intended for illustration only, the figures used approximate the actual package options available at several major Canadian financial institutions.

[18] Effective rate on February 1, 2002 (average of five major banks, Desjardins and VanCity Credit Union).

Illustration 2: Hypothetical High Interest Rate Situation – Minimum Balance of $5,000

Ms. Doe has a chequing account at a financial institution where, if she maintains a minimum monthly balance of $5,000, her monthly fees of $24.75 are waived. As an alternative to keeping $5,000 or more in her account, Ms. Doe could invest these funds in a one-year GIC, with an hypothetical interest rate of 5%, compounded annually.

Annual savings from monthly minimum balance ($24.75 x 12)	Return on a $5,000 investment in a GIC
$297	$250 (before income tax)

In the example above, it is to Ms. Doe's advantage to maintain the minimum monthly balance in her account until she finds an investment with after-tax returns higher than 5.94%.

White-Label ABMs and Point-of-Sale Terminals

Since 1996, non-financial institutions have installed and operated automated banking machines (ABMs). More recently, in 2001, non-financial institution operators of payment terminals (commonly referred to as point-of-sale or POS terminals) began a pilot project in which they started adding a surcharge to debit card purchases, on top of the regular fees the consumer pays for using this card.

White-Label ABMs

Initially, independent ABMs (also known as "white-label ABMs") were usually found in non-traditional locations, with lower transaction volumes (for example, in bingo halls, small arenas, etc.). The operators compensated for the lower volumes by imposing surcharges on consumers (known as "convenience fees" – see definition in the table on Page 17).

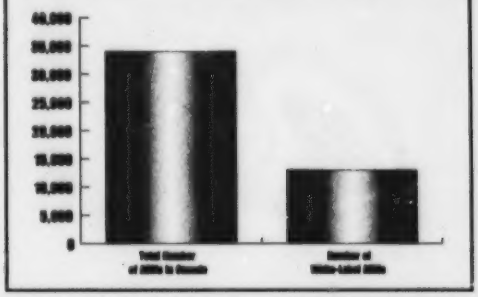
However, independent ABM operators are now competing aggressively with Canada's major financial institutions for the higher volume locations. In many retail locations, the merchant has chosen to replace a financial institution's ABM with a white-label machine that only dispenses cash. The white-label operators charge consumers a convenience fee for using the machine. A portion of the revenue generated by convenience fees is usually returned to the owner of the premises where the ABM is located (e.g., drug stores, gas stations, etc.). As shown in the graph on Page 17, as of November 2001 independent operators managed more than one-third of all of Canada's ABMs.

In order to secure locations outside their own premises, CIBC and the Royal Bank are now introducing convenience fees (from $0.99 to $1.50 for CIBC and $1.25 for Royal Bank) for non-clients who wish to withdraw funds from their off-premise ABMs (located in retail outlets, for example). Moreover, in 2001, these banks increased their network access fees to $1.50 from $1.25.

Based on an Ipsos-Reid survey of December 2001[19], it appears that more frequent users of white-label ABMs and other types of ABMs imposing surcharges have the following characteristics:

- lower levels of household income (i.e., less than $30,000);
- younger individuals (18-34); and
- lower levels of education (less than high-school education).

Importance of White-Label ABMs



Source: Interac® Association, Financial Consumer Agency of Canada

There are three types of fees that consumers may incur when using ABMs: regular account fees, "network access" fees (also known as Interac® fees) and "convenience" fees. These are described in the table below.

Type of Fee	Description	Amount ($)
Regular account fees	Service charges paid by consumers for services provided by their financial institution.	These charges vary from $0 to more than $1.25 per transaction depending on the financial institution, the consumer's service package and the type of service provided.
Network access (Interac®) ABM fees	Fees charged to consumers to access their account when they use an ABM not owned by their financial institution. The network access fees are on top of the regular account fees.	These fees are not regulated and can vary across locations and financial institutions. These fees, however, are usually $1.25 to $1.50 per transaction.
Convenience fees	Fees paid by consumers for the use of white-label ABMs and the off-premise ABMs of some financial institutions[20]. The convenience fees are in addition to regular account fees, and network access fees the consumers pay their financial institution for completing a transaction. Consumers are informed that they will be charged convenience fees through on-screen notification each time they use an ABM to make a cash withdrawal. They are also given the option of cancelling the transaction before a fee is charged.	The fee is usually about $1.25 to $1.50. There is no limit, however, on the convenience fee that may be imposed (for example, the fee can be as high as 10 per cent of the amount withdrawn in some ABMs).

[19] Christmas Shopping and Buying: What's in the Window, and How People will Pay For It, Ipsos-Reid. Release date: December, 18 2001.

[20] CIBC and the Royal Bank are now introducing convenience fees for non-clients who wish to withdraw funds from the banks' off-premise ABMs (located in retail outlets, for example).

The example below illustrates the total fees imposed on a consumer who completes a transaction through an ABM that charges convenience fees.

ABM Fees on a $20 Withdrawal		
Regular account fee	$ .75	
Network access fee	$1.25	
Convenience fee	$1.50	
Total fees*	**$3.50**	**(or 17.5% of the amount withdrawn)**

Note: *For illustration purposes only. The fees may vary between financial institutions, type of account/service package and ABM operators.

The illustration below shows how much you can save by changing your banking habits with respect to ABM use.

Illustration – Savings resulting from a change in ABM use

Mr. Jones makes 10 ABM withdrawals per month: 4 at his own institution's ABMs, 3 at another institution's in-premise ABMs, and 3 at ABMs that charge convenience fees.

Currently, Mr. Jones pays $12 per month in extra ABM fees. Extra ABM fees are the network access (Interac®) fees and convenience fees that you may pay for using ABMs, and do not include the fees incurred for transactions over and above your monthly limit.

For the purposes of this illustration, we have assumed the network access fees to be $1.25 and the convenience fees to be $1.50. Let's take a look at how much Mr. Jones would save by changing his banking habits (assuming his financial institution's ABMs are within a reasonable distance from his residence or place of work).

Option 1: Mr. Jones decides not to use ABMs that charge convenience fees anymore. He will now make 7 withdrawals at his own institution's ABMs and 3 at another institution's in-premise ABMs.

Monthly network access fees saved:	$3.75	(3 x $1.25)
Monthly convenience fees saved:	$4.50	(3 x $1.50)
Total monthly ABM fees saved:	**$8.25**	**($99 per year)**

Option 2: Mr. Jones decides to use only his own institution's ABMs for all 10 transactions.

Monthly network access fees saved:	$7.50	(6 x $1.25)
Monthly convenience fees saved:	$4.50	(3 x $1.50)
Total monthly ABM fees saved:	**$12.00**	**($144 per year)**

Conclusion:

By deciding to use only his own institution's ABMs, Mr. Jones pays no extra ABM fees, and saves up to **$144** annually.

White-Label POS Terminals

There are more than 460,000 point-of-sale (POS) terminals (or direct payment terminals) located on the premises of approximately 325,000 merchants across Canada. These terminals are almost entirely operated by Canada's major financial institutions. Other than the regular account fees they pay, consumers making debit purchases through POS terminals are usually not charged additional fees for such transactions.

In 2001, a white-label operator began a pilot project to install, in retail outlets, approximately 800 point-of-sale (POS) terminals, which allow the operator to add a convenience fee to each debit card purchase and to share a portion of the revenue generated by the convenience fees with the merchants where the terminals are located. As with ABMs, if convenience fees are imposed at a POS terminal, Interac Association's rules and regulations require that POS owners provide consumers with prior notice of these fees, and an opportunity to cancel the transaction.

Advice on the Use of ABMs and POS Terminals

- **Shop around.** If you are a frequent ABM user, you may want to check whether your financial institution offers unlimited access to its ABM network, for a monthly fee.
- By **using your financial institution's ABMs** you will avoid paying unnecessary fees and save money.
- If you cannot use one of your financial institution's ABMs, **consider using the *in-premise* ABMs** of another financial institution, since you will not pay a convenience fee.
- Consider withdrawing **one large amount** instead of several smaller amounts.
- In some stores, you may be allowed to **withdraw cash along with a debit purchase** without incurring additional fees.
- If a merchant charges you a fee for a debit card purchase, **consider using another means of payment** (e.g., cash or credit card), or **making the purchase elsewhere** if that is an option.
- **If a problem arises while you use an ABM** (e.g., if your account was debited but you did not receive your money, or your ABM card remained in the machine), note down as much information as possible about the ABM (location, owner/operator, ID or serial number) and **notify your financial institution immediately**. Most institutions offer toll-free telephone numbers and/or 24-hour customer service.

Appendix 1: Network Access Fees (also known as Interac® fees)

Network access fees (also known as Interac® fees) are the fees charged for accessing your account when you use an ABM not owned by your financial institution. They are on top of your regular account fees. Some service packages include a limited number of withdrawals at other institutions' ABMs without any network access fees. The table below shows the network access fees charged by various financial institutions.

Table 5: Network Access Fees Charged by Various Financial Institutions As of February 1, 2002

Institution	Network Access Fee
Bank of Montreal	$1.25
CIBC	$1.50
Citizens Bank	Not applicable[21]
CS-COOP	$1.10
Desjardins	$1.25
HSBC	$1.25
Laurentian Bank	$1.50
Metro Credit Union	$1.25
National Bank	$1.25
PC Financial	$1.25
Royal Bank	$1.50
Scotiabank	$1.25
TD Canada Trust	$1.25
VanCity Credit Union	$1.25

[21] Citizens Bank does not have its own ABMs, but provides its customers with unlimited access to the Interac® ABM network without any network access fees.

CONSUMER PROFILE

This profile is designed to examine your banking habits. It will help you in selecting or ensuring you have the most effective service fee package for your needs. Complete this profile prior to a talk with your financial institution.

Are you under 19? ☐ Are you enrolled in a full-time post-secondary school education? ☐

Are you a senior*? (*contact your bank for age stipulations) ☐

If you answered "yes" to any of the above questions, check with your financial institution for a specially-priced plan tailored to your situation. If none of the above apply, please continue...

What is your estimated minimum monthly balance? ☐

MY BANKING ACTIVITIES

(estimated # of transactions per month)

withdraw money	☐	account transfers	☐
write cheques	☐	bill payments	☐
Interac Direct Payment	☐	pre-authorized payments	☐

total estimated monthly transactions ☐

Next, consider any extras you may want included in your plan...

withdrawals at other financial institutions' ABMs	☐	stop payments	☐
overdraft protection	☐	direct payment outside of Canada	☐
cancelled cheques returned	☐	travellers cheques	☐
spousal/joint holder benefits	☐	foreign currency	☐
rewards	☐	safe deposit box	☐
money orders	☐	credit cards	☐

HOW DO YOU BANK?

Some people do all of their transactions in-branch, with the assistance of a teller or branch representative. Others do a mix of in-branch and self-serve* transactions, while still others prefer to do all of their transactions on a self-serve basis.

Now take a look at how you conduct your banking activities and estimate the number of transactions per month that will be in-branch and/or self-serve.

# of in-branch transactions ☐ # of self-serve transactions ☐

**self-serve refers to electronic banking options such as ABMs, Interac Direct Payment, telephone banking and PC/Internet banking. Your bank may also include cheques as self-serve.*

You may want to discuss the following with your financial institution...

- access to PC/Internet banking
- access to telephone banking
- record keeping options (passbook, statement)
- account inquiries
- fees waived for minimum account balance

MAKING A DECISION

So, what type of service plan, if any, do you need? If you already have a plan, assess whether it's right for you. A wide variety of offerings are out there. There's "basic" (for people with little account activity per month – 12 or less transactions) to "comprehensive" (for people with diverse needs and frequent account activity each month – 40 + transactions). There are plans for "connected customers" who use electronic banking to its fullest potential, while other plans are for people who prefer the "personal touch" of in-branch banking.

If you have access to the Internet, Industry Canada has a helpful Financial Service Charges Calculator at www.strategis.ic.gc.ca/SSG/ca00669e.html that allows you to compare monthly service fees at various Canadian financial institutions.

Source: Getting Value for Your Service Fees (Feb. 2002), Canadian Bankers Association

Gouvernement du Canada | Government of Canada

Mars 2002

Agence de la consommation en matière financière du Canada | Financial Consumer Agency of Canada

Guide du consommateur de services bancaires de base

Pour de plus amples renseignements, pour faire des commentaires ou obtenir des exemplaires de cette publication, veuillez communiquer avec :

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada
427, avenue Laurier Ouest
6e étage, Édifice Enterprise
Ottawa (Ontario) K1R 1B9

Téléphone : 1 866 461-2232
Télécopieur : (613) 941-1436

Courriel pour publications : pub@fcac-acfc.gc.ca
Courriel pour renseignements : info@fcac-acfc.gc.ca

Site Web : www.acfc-fcac.gc.ca

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada (Agence de la consommation en matière financière du Canada)
No de catalogue : FC4-1/2002

No ISBN 0-662-66338-1

Contient 20 p. 100 de matières recyclées

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION 3

FAITS SAILLANTS 4

COMPTES SPÉCIAUX 6

Comptes à frais modiques 6

Comptes pour les aînés 8

Comptes pour les étudiants 10

Comptes pour les jeunes 12

INFORMATION À L'INTENTION DES CONSOMMATEURS 14

Aide-mémoire du consommateur 14

Conseils pour épargner 14

Avantages possibles du maintien d'un solde minimum 15

Guichets automatiques privés et terminaux au point de vente privés 16

Annexe 1 : Frais « d'accès au réseau » (également appelés frais Interac[MD]) 20

Annexe 2 : Formulaire – profil du consommateur 21

INTRODUCTION

À propos du Guide du consommateur de services bancaires de base

Le *Guide du consommateur de services bancaires de base* est réalisé par l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC). Le guide de l'ACFC accompagne *Le coût des services bancaires – Quatrième rapport annuel 2002* (auparavant intitulé Frais bancaires – Rapport annuel), une publication du Bureau de la consommation d'Industrie Canada. Le Guide fournit une information claire pour aider le consommateur à bien comprendre les coûts liés aux services bancaires.

Le Guide vise à vous faire constater l'importance que présentent vos habitudes en matière de services bancaires. Il comprend un aide-mémoire et un formulaire que vous pouvez remplir pour faire le point sur vos habitudes bancaires. De la sorte, vous pourrez mieux cerner vos besoins financiers et choisir le type de forfait qui vous convient.

Le Guide met l'accent sur les comptes à frais modiques et les comptes pour les jeunes, les aînés et les étudiants. Il traite aussi des guichets automatiques et des terminaux au point de vente « de marque privée » et il explique les avantages qu'offre le maintien d'un solde mensuel minimum.

À compter de 2003, l'ACFC sera seule responsable de la réalisation du rapport annuel sur le coût des services bancaires.

Pour en savoir plus sur les produits et services financiers, visitez le site Web de l'ACFC : < www.acfc-fcac.gc.ca >.

Vous pouvez aussi faire l'essai de la calculatrice de frais bancaires, sur le site Web d'Industrie Canada : < www.consommateur.ic.gc.ca >. Ce service vous aidera à trouver les comptes les plus économiques qui répondent à vos besoins parmi une centaine de comptes offerts par 14 institutions financières canadiennes.

À propos de l'ACFC

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) a été créée le 24 octobre 2001 en vertu de la *Loi constituant l'Agence de la consommation en matière financière du Canada*, pour améliorer la surveillance des mesures de protection des consommateurs dans le secteur financier réglementé par le gouvernement fédéral et pour diversifier les activités d'éducation des consommateurs.

Grâce à l'ACFC, les activités de protection des consommateurs dans le secteur financier réglementé par le gouvernement fédéral, qui étaient autrefois réparties entre plusieurs organisations, ont pu être regroupées.

L'ACFC a un double mandat : d'une part, sensibiliser les consommateurs au sujet des divers services financiers, leur faire mieux connaître les recours juridiques dont ils peuvent se prévaloir à titre de consommateurs de services financiers et, d'autre part, surveiller la conformité des institutions financières de réglementation fédérale relativement aux dispositions fédérales de protection des consommateurs ainsi qu'à leurs codes de conduite volontaire, leurs initiatives d'auto-réglementation et leurs engagements publics, et présenter des rapports à cet égard.

Dans ce document, les services bancaires de base représentent les opérations bancaires courantes effectuées à votre banque, à votre association de crédit ou à votre caisse populaire.

FAITS SAILLANTS

- Le gouvernement fédéral et huit banques ont travaillé ensemble afin d'accroître la disponibilité des services bancaires à frais modiques pour les consommateurs. À la suite de cette collaboration, un plus grand nombre de comptes à frais modiques, permettant l'accès aux opérations en succursales, est maintenant disponible.
- Le solde minimal que vous maintenez dans votre compte peut avoir un effet considérable sur le montant de vos frais de service.
- Plusieurs institutions financières offrent des comptes destinés aux jeunes, aux étudiants et aux aînés. Ces comptes offrent plusieurs avantages aux membres de ces groupes.
- L'utilisation du guichet automatique (GA) d'une autre institution devient plus coûteuse :
  - Certaines grandes banques ont porté de 1,25 $ à 1,50 $ les frais qu'elles imposent à leurs clients pour l'utilisation des GA d'autres institutions (appelés frais d'accès au réseau ou frais Interac[MD].) Ces mêmes institutions mettent actuellement en place des frais supplémentaires aux non-clients utilisant leurs GA hors succursale. Ces frais s'ajoutent aux frais réguliers de compte et aux « frais d'accès au réseau ».
- L'augmentation du nombre de GA qui ne sont pas exploités par une institution financière (les GA dits « privés ») a entraîné certains changements sur le marché :
  - Les guichets automatiques « privés » constituent maintenant plus du tiers des GA au Canada.
  - Lorsqu'ils utilisent des GA privés, les consommateurs doivent payer des frais supplémentaires (appelés « frais de commodité »), en plus des « frais d'accès au réseau » et des autres frais réguliers perçus par leur institution financière pour effectuer l'opération.
  - Les consommateurs sont avisés que des frais de commodité s'appliquent par un message s'affichant à l'écran chaque fois qu'ils utilisent un GA pour effectuer un retrait. Ils ont alors la possibilité d'annuler l'opération.
  - Une partie des revenus découlant des frais de commodité est généralement remise au propriétaire des lieux où le GA est installé (par exemple, pharmacie, station-service, etc.).
- En 2001, un exploitant privé a mis en place un projet-pilote visant l'installation de quelque 800 « terminaux point de vente » ou TPV. Ces terminaux permettent à l'exploitant d'imposer des frais de commodité aux consommateurs pour chaque achat qu'ils effectuent avec leur carte de débit.

Conclusion :

- Il est important de bien connaître vos habitudes bancaires.
- Vous devez connaître et comprendre tous les frais bancaires que vous payez pour pouvoir choisir le forfait qui vous convient.
- En magasinant, vous découvrirez le forfait qui convient le mieux à vos besoins et vous épargnerez.
- En étant bien informé(e), vous pouvez modifier vos habitudes et éviter de payer des frais supplémentaires aux GA.

COMPTES SPÉCIAUX

Comptes à frais modiques

Le gouvernement fédéral et huit banques canadiennes ont travaillé ensemble au développement d'ententes visant à mettre en valeur la disponibilité de comptes bancaires à frais modiques pour les consommateurs. Ainsi, en 2001, la variété de comptes bancaires à frais modiques donnant accès à des opérations en succursale s'est accrue. Ces ententes ont une durée de deux ans à compter de leur date d'introduction. Les détails varient selon la banque, mais tous ces comptes comprennent la carte de débit, les dépôts gratuits et certaines opérations au comptoir gratuites ainsi qu'un état de compte mensuel ou un livret gratuit. Les frais de service réguliers s'appliquent aux opérations au-delà du seuil mensuel déterminé. Le tableau ci-dessous énumère les caractéristiques de ces comptes à frais modiques. D'autres forfaits à coûts peu élevés, mais offrant seulement des opérations libre-service, sont également disponibles dans quelques-unes de ces banques. Aux fins de comparaison, nous avons également inclus les comptes à frais modiques offerts par ces banques et par des institutions financières qui ne font pas partie de l'une de ces ententes (même si quelques-uns de ces comptes n'offrent que des opérations libre-service). L'astérisque (*) marque les comptes qui résultent de ces ententes.

Tableau 1 : Comptes à frais modiques[1]

Institution[2] (Type de compte)	Frais mensuels	Nombre maximum d'opérations mensuelles		Transactions courantes au comptoir[+]	Transactions courantes libre-service[++]	Solde mensuel minimum[3] (pour l'exemption des frais)	Frais de traitement pour chaque paiement de facture au comptoir	Autres caractéristiques
		Au comptoir	Libre-service					
Banque de Montréal *(Programme Instabanque)**	3,50 $	10		✓	✓	1 000 $	—	
(Programme Instabanque Plus)	5,00 $	0	20	—	✓	1 500 $	1,50 $	Frais de 1 $ pour chaque paiement de facture format papier au GA; permet de bénéficier d'un rabais de 5 $ sur un forfait plus avantageux
CIBC *(Le Compte Exemption)**	4,00 $	12		✓	✓	1 000 $	—	Aucuns frais bancaires si le solde minimum est maintenu
CS-COOP *(PrestoMagique Bronze)*	4,95 $	20		Voir note 4		—	Pas de paiement de facture au comptoir	Gratuits : mandats, chèques visés, chèques personnalisés, chèques de voyage à une signature et arrêts de paiement
Desjardins *(Forfait Économique)*	2,00 $	0	7 (max. 2 chèques)	—	✓	—	1,75 $	
HSBC *(Ensemble Performance)**	4,00 $	12 (dont un maximum de 4 au comptoir)		✓	✓	—	1,35 $	Un débit électronique supplémentaire pour chaque dépôt direct

Tableau 1 : Comptes à frais modiques[1]

Institution[2] (Type de compte)	Frais mensuels	Nombre maximum d'opérations mensuelles		Transactions courantes au comptoir+	Transactions courantes libre-service++	Solde mensuel minimum[3] (pour l'exemption des frais)	Frais de traitement pour chaque paiement de facture au comptoir	Autres caractéristiques
		Au comptoir	Libre-service					
Banque Laurentienne *(L'UltraÉconomique Plus)*[4]	2,95 $	8 (dont un maximum de 2 au comptoir)		✓	✓	—	2,00 $	
(L'UltraÉconomique)	2,50 $	0	10	—	✓	—	—	
Banque Nationale *(Accèscible)*[4]	3,50 $	12 (dont un maximum de 2 au comptoir)		✓	Frais suppl. pour paiement de factures au GA	—	2,00 $	Aucuns frais pour relevés
(Accès Direct)	5,00 $	0	20 (max. 2 chèques)	—	✓	1 500 $	2,00 $	Aucuns frais pour relevés ou relevés d'opérations à un GA
PC Financial *(Compte PC)*	0,00 $	—	Illimité	—	✓	—	Pas de service au comptoir	Opérations gratuites aux GA de la CIBC, Amicus et PC Financial; rabais sur paniers de provisions avec les points PC[MD]
Banque Royale *(Option à frais fixes Signature Plus minimum)*[5]	4,00 $	15		✓	✓	—	—	Une opération de débit supplémentaire par paie automatique
Banque Scotia *(Compte de base Scotia)*[4]	3,95 $	12 (dont un maximum de 4 au comptoir)		✓	✓	—	—	
(Compte Accélération)	2,50 $	0	12	—	✓	2 000 $	—	Aucuns frais mensuels ou supplémentaires si le solde minimum est maintenu
TD Canada Trust *(Compte Valeur Plus)*[4]	3,95 $	14 (dont un maximum de 4 au comptoir)		✓	✓	1 000 $	—	
VanCity Credit Union *(Plan 24)*	0,00 $	10		Pas de chèques ni paiement de factures au GA ni prélèvements automatiques		1 000 $	1,50 $	

✓ Inclus — Non inclus/sans objet

1 Dans ce rapport, « frais modiques » englobent les forfaits de 5 $ et moins.
2 La Banque Citizens et la Metro Credit Union ne sont pas représentées car elles ne comptent aucun forfait de 5 $ et moins.
3 Le solde minimum doit être maintenu pendant tout le mois pour bénéficier de l'exemption des frais mensuels.
4 Pas de paiement de facture en ligne ni au comptoir ni au GA. La seule option disponible est par téléphone (0,50 $ par opération).
5 Ce forfait était disponible avant l'entente avec le gouvernement fédéral.
+ Les opérations courantes au comptoir comprennent : les retraits, les virements, le paiement de factures (sans frais de traitement) et l'information sur le solde dans une institution financière.
++ Les opérations libre-service courantes comprennent : les retraits, les virements, le paiement de factures et l'information sur le solde à un GA ou par Internet/téléphone. Elles comprennent également le tirage de chèques, le paiement direct par Interac[MD], les prélèvements automatiques et les états mensuels. Les frais d'accès au réseau (ou frais Interac[MD]) ne sont pas inclus, sauf indication contraire. Voir au Tableau 5, Page 20, la liste des frais d'accès au réseau perçus par diverses institutions financières.

Comptes pour les aînés

Plusieurs institutions financières offrent aux aînés une gamme complète de services gratuits ou à coût modique. Si vous croyez avoir droit au « service aînés », communiquez avec votre institution financière pour discuter des avantages d'un tel forfait. Le tableau ci-dessous donne l'essentiel de certains forfaits offerts aux aînés par diverses institutions financières.

Tableau 2 : Comptes pour les aînés

Institution[8] (Type de compte)	Âge minimum	Frais mensuels	Nombre maximum d'opérations mensuelles	Opérations courantes au comptoir et libre-service*	Mandats gratuits	Chèques visés gratuits
Banque de Montréal (Programme Privilège économique – Maxi service classique)	60	0,00 $	50	✓	—	—
CIBC (L'Avantage CIBC pour les aînés)	60	0,00 $	Illimité	✓	✓	—
CS-COOP (Vie meilleure 59 ans +)	59	0,00 $	Illimité	✓	✓	✓
Desjardins (Service Reconnaissance Desjardins)	60	0,00 $	Illimité	✓	✓	✓
HSBC (Performance PLUS)	60	0,00 $	Illimité	✓	✓	—
Banque Laurentienne (Le Programme Bel Âge Plus)	60	4,60 $	45	✓	✓	✓
Metro Credit Union (Senior Service Package)	59	0,00 $	Illimité	✓	✓	✓
Banque Nationale (NatPlus)	59	0,00 $	10 (dont un maximum de 5 au comptoir)[7]	✓	✓	✓
Banque Royale[9] (Le Rabais pour les aînés)	60	0,00 $	15	✓	—	—
Banque Scotia (Club Horizon doré pour les aînés)	59	0,00 $	40	✓	✓	✓
TD Canada Trust (Programme 60)	60	0,00 $	Illimité	✓	—	—
VanCity Credit Union (Gold Club)	55	0,00 $	Illimité	Voir note 9	✓	✓

✓ Inclus — Non inclus/sans objet

* Les opérations courantes au comptoir et libre-service comprennent : les retraits, les virements, le paiement de factures (sans frais) et l'information sur le solde au comptoir, au GA ou par Internet/téléphone. Elles incluent aussi le tirage de chèques, le paiement direct Interac[MD], le prélèvement automatique et les états de compte mensuels. Les frais d'accès au réseau (ou frais Interac[MD]) ne sont pas compris, à moins d'indication contraire. Voir au Tableau 5, Page 20, la liste des frais d'accès au réseau perçus par diverses institutions financières.

• La Banque Citizens n'offre pas de forfait pour les aînés. La PC Financial n'a pas de compte spécial, car elle ne perçoit aucuns frais pour son compte régulier (voir les détails au Tableau 1).

Tableau 2 : Comptes pour les aînés

Arrêts de paiement gratuits	Chèques de voyage (commission sur les chèques à une signature)	Chèques personnalisés gratuits[10]	Rabais pour location annuelle de coffret de sûreté	Forfait disponible pour conjoint(e) n'ayant pas atteint l'âge d'admissibilité	Autres caractéristiques
—	—	—	—	✓	États de compte braille gratuits; rabais de 10 $ sur un forfait plus avantageux
—	0 %	—	✓ (5 $)	—	États de compte braille ou gros caractères gratuits
✓	0 %	✓	—	—	1/2 % d'intérêt additionnel sur le compte chèques personnel et sur les dépôts à terme
—	0 %	✓	✓ (5 $)	Si le compte est conjoint	100 $ de rabais sur les frais des services spécialisés de la Fiducie Desjardins
—	0 %	✓	✓ (12 $)	Si le compte est conjoint	Taux d'intérêt bonifiés pour dépôts à terme en devises canadiennes et CPG à rendement mensuel
—	0 %	✓	✓ (15 $)	✓	Réduction d'intérêt de 1 % sur prêt personnel
—	—	✓	✓ (10 $)	—	Intérêt bonifié de 1/4 % sur le compte chèques à intérêt quotidien
—	0 %	✓	✓ (5 $)	Si le compte est conjoint	
—	1 %	—	—	—	Un débit supplémentaire gratuit par crédit de paie automatique
✓	0 %	✓	✓ (5 $)	✓	Intérêt bonifié sur le compte à intérêt quotidien Scotia; bulletin semestriel gratuit; aucuns frais d'administration sur chèques en devises étrangères
—	0 %	✓	✓ (5 $)	—	Prime d'intérêt de 1/4 % sur CPG
—	0 %	✓	✓ (5 $)	—	Prime de 1/4 % sur dépôts à terme à rendement mensuel

[7] Pas de frais mensuels si le solde minimum est supérieur à 1 000 $ pendant tout le mois. Sinon, 10 transactions gratuites par mois. Des frais sont perçus pour les opérations effectuées en sus de la limite mensuelle.

[8] Le forfait pour aînés de la Banque Royale offre un rabais de 25 % ou de 4 $ sur les frais de tout compte régulier, le montant le plus élevé s'appliquant. Dans notre exemple, le compte *Option à frais fixes Signature Plus* a été utilisé.

[9] La VanCity n'autorise pas le paiement de factures au GA.

[10] Le nombre de chèques fourni varie selon l'institution, mais les carnets de chèques contiennent généralement de 100 à 200 chèques.

Comptes pour les étudiants

Si vous êtes inscrit dans un établissement d'enseignement postsecondaire, vous êtes peut-être admissible à un forfait étudiant. Ces forfaits accordent généralement aux étudiants une gamme complète de services à une fraction du prix régulier. Le tableau ci-dessous montre les avantages offerts aux étudiants par certaines institutions financières.

Tableau 3 : Comptes pour étudiants

Institution [11] (Type de compte)	Critères	Frais mensuels	Nombre maximum d'opérations par mois		Opérations courantes au comptoir *	Opérations courantes libre-service **	Autres caractéristiques
			Au comptoir	Libre-service			
Bank of Montreal (Programme Instabanque Plus avec Programme Privilège économique-Étudiants)	Étudiants ayant entre 21 et 25 ans	0,00 $	0	20	—	✓	Frais de 1 $ pour chaque paiement de facture au GA; retour de chèques gratuit; rabais de 5 $ sur un forfait plus avantageux
CIBC (Compte Avantage CIBC pour les étudiants)	Étudiants inscrits à temps plein à un programme postsecondaire	2,00 $	12		✓	✓	Frais du forfait mensuel annulés si le solde est de 1 000 $ ou plus durant tout le mois
CS-COOP (A+ Le programme étudiant)	Étudiants inscrits à temps plein ou partiel à un programme postsecondaire	4,95 $	Illimité	Illimité	Voir note 12		Gratuits : mandats, chèques visés, chèques personnalisés, arrêts de paiement, chèques de voyage à une signature
Desjardins (Compte Profit Jeunesse)	Étudiants ayant entre 18 et 24 ans	2,50 $[13]	0	40 (Max. 3 chèques)	—	✓	
Banque Laurentienne (Le Programme Étudiant)	Étudiants de 18 à 24 ans, inscrits à temps plein à un programme postsecondaire	3,75 $	0	35	—	✓	2 opérations gratuites par mois aux GA du réseau Interac[MD]
Banque Nationale (Le Clicétudes)	Étudiants de 18 à 24 ans, inscrits à temps plein à un programme postsecondaire	2,75 $	0	Illimité	—	✓	2 opérations gratuites par mois aux GA du réseau Interac[MD]
Banque Royale (Forfait de services bancaires aux étudiants)	Étudiants à temps plein	3,50 $	25		✓	✓	Opération de débit supplémentaire gratuite par crédit de paie automatique; adhésion gratuite au programme de la carte tarif étudiant (rabais dans différents commerces)

Tableau 3 : Comptes pour étudiants

Institution [11] (Type de compte)	Critères	Frais mensuels	Nombre maximum d'opérations par mois		Opérations courantes au comptoir *	Opérations courantes libre-service **	Autres caractéristiques
			Au comptoir	Libre-service			
Banque Scotia (Privilèges postsecondaires Scotia pour étudiants)	Étudiants inscrits à temps plein à un programme postsecondaire	1,25 $	0	12 [14]	—	✓	
TD Canada Trust (Rabais étudiant sur Compte Libre-Service)	Étudiants inscrits à temps plein à un programme postsecondaire	3,45 $	0	20	—	✓	Frais mensuels annulés si le solde est de 1 500 $ ou plus durant tout le mois
VanCity Credit Union (Student Advantage Account)	Étudiants de 19 à 24 ans inscrits à temps plein à unn programme postsecondaire d'au moins 12 semaines	3,50 $	40		✓	Pas de paiement de facture au GA	

✓ Inclus — Non inclus/sans objet

[11] La Banque Citizens, la HSBC et la Metro Credit Union n'offrent pas de forfait étudiant. La PC Financial n'a pas de comptes spéciaux puisqu'elle ne perçoit aucuns frais pour son compte régulier (voir les détails au Tableau 1).

[12] Pas de paiement de factures en ligne ni au comptoir ni au guichet automatique. La seule option disponible est par téléphone.

[13] Le forfait étudiant de Desjardins accorde un rabais de 4 $ sur les frais de tout compte ordinaire. Dans l'exemple fourni, c'est le forfait *Autonome* qui a été utilisé.

[14] Les frais mensuels couvrent les 12 opérations les plus coûteuses du consommateur. Les frais pour les transactions excédentaires sont assujettis à un rabais de 50 % s'appliquant aux frais du forfait *Accélération*.

* Les opérations courantes au comptoir comprennent : les retraits, les virements, le paiement de factures (sans frais de traitement) et l'information sur le solde dans une institution financière.

** Les opérations libre-service courantes comprennent : les retraits, les virements, le paiement de factures et l'information sur le solde à un GA ou par Internet/téléphone. Elles comprennent également le tirage de chèques, le paiement direct par Interac[MD], les prélèvements automatiques et les états mensuels. Les frais d'accès au réseau (ou frais Interac[MD]) ne sont pas inclus, sauf indication contraire. Voir au Tableau 5, Page 20, la liste des frais d'accès au réseau perçus par diverses institutions financières.

Comptes pour les jeunes

La plupart des institutions financières offrent des comptes spéciaux pour les enfants, les adolescents et les jeunes adultes. Il n'y a généralement pas de frais mensuels pour les comptes pour les jeunes. Le nombre de services offerts varie selon l'institution. Le tableau ci-dessous présente les principales caractéristiques des comptes pour les jeunes dans diverses institutions financières.

Tableau 4 : Comptes pour les jeunes

Institution [15] (Type de compte)	Critère d'âge	Frais mensuels	Nombre maximum d'opérations par mois		Opérations courantes au comptoir *	Opérations courantes libre-service **	Autres caractéristiques
			Au comptoir	Libre-service			
Banque de Montréal (Programme Instabanque Plus avec Programme Privilège économique - Jeunes)	Jusqu'à 15 ans	0,00 $	20		✓	✓	Frais de traitement de 1,50 $ pour chaque facture payée au comptoir; retour de chèques gratuit; rabais de 5 $ sur un forfait plus avantageux
(Programme Instabanque Plus avec Programme Privilège économique – Jeunes adultes)	De 16 à 20 ans	0,00 $	0	20	—	Pas de paiement paiement de factures au GA	Retour de chèques gratuit; permet de bénéficier d'un rabais de 5 $ sur un forfait plus avantageux
CIBC (Avantage CIBC pour les jeunes)	Moins de 19 ans	0,00 $	Illimité	Illimité	✓	✓	
CS-COOP (Mission Argent)	18 ans et moins	0,00 $	Illimité	Illimité	Pas de paiement de factures		Gratuits : mandats, chèques visés, chèques personnalisés, arrêts de paiement, chèques de voyage à une signature
Desjardins (Compte Profit Jeunesse)	De 0 à 17 ans	0,00 $	Illimité	Illimité	✓	✓	Frais administratifs de de 1,75 $ pour le paiement de factures au comptoir
	De 18 à 21 ans	2,50 $ [16]	0	40 (Max. 3 chèques)	—	✓ (Max. 3 chèques)	
HSBC (Épargne option jeunesse)	Moins de 19 ans	0,00 $	Illimité	Illimité	✓	Pas de chèques	Frais réguliers d'opération pour autres services
Banque Laurentienne (Le Quotidien Plus Jeune)	18 ans et moins	0,00 $	Illimité	Illimité	✓	Pas de paiement direct Interac[MD]	

Tableau 4 : Comptes pour les jeunes

Institution [15] (Type de compte)	Critère d'âge	Frais mensuels	Nombre maximum d'opérations par mois		Opérations courantes au comptoir *	Opérations courantes libre-service **	Autres caractéristiques
			Au comptoir	Libre-service			
Banque Nationale (Compte P'tit trésor)	De 0 à 6 ans	0,00 $	Illimité	Illimité	✓	Pas de chèques ou de prélèvements automatiques	
(Compte Superfric)	De 7 à 12 ans	0,00 $	Illimité	Illimité	✓	✓	Pas de frais d'utilisation pour les réseaux de GA Interac[MD] et CIRRUS[MD]
(Compte i.d.)	De 13 à 17 ans	0,00 $	Illimité	Illimité	✓	✓	Rabais de 0,50 $ sur les frais d'accès au réseau Interac[MD]
Metro Credit Union (Fat Cat)	12 ans et moins	0,00 $	Illimité	Illimité	Pas de paiements de factures		
Banque Royale (Compte épargne jeunesse Léo le lion)	Moins de 19 ans	0,00 $	15		✓	✓	Un débit supplémentaire gratuit par crédit de paie automatique
Banque Scotia (Compte d'épargne Horizon Jeunesse)	Moins de 19 ans	0,00 $	0	40	—	✓	Prix mensuels en argent et un grand prix annuel pour encourager les jeunes à utiliser les services bancaires et à épargner
TD Canada Trust (Compte pour les jeunes)	Moins de 18 ans	0,00 $	Illimité	Illimité	✓	✓	
VanCity Credit Union (Fat Cat Account)	Moins de 13 ans	0,00 $	0	Illimité	—	Pas de paiement de factures au GA	
(The Teen Account)	De 13 à 18 ans	0,00 $	40		✓	Pas de paiement de factures au GA	

✓ Inclus — Non inclus/sans objet

[15] La Banque Citizens n'offre pas de forfaits jeunesse. La PC Financial n'a pas de comptes spéciaux puisqu'elle ne perçoit aucuns frais pour son compte régulier (voir les détails au Tableau 1).

[16] Le forfait pour les jeunes de 18 à 21 ans de Desjardins offre un rabais de 4 $ sur les frais de tout compte régulier. Dans notre exemple, c'est le compte *Autonome* qui a été utilisé.

* Les opérations courantes au comptoir comprennent : les retraits, les virements, le paiement de factures (sans frais de traitement) et l'information sur le solde dans une institution financière.

** Les opérations libre-service courantes comprennent : les retraits, les virements, le paiement de factures et l'information sur le solde à un GA ou par Internet/téléphone. Elles comprennent également le tirage de chèques, le paiement direct par Interac[MD], les prélèvements automatiques et les états mensuels. Les frais d'accès au réseau (ou frais Interac[MD]) ne sont pas inclus, sauf indication contraire. Voir au Tableau 5, Page 20, la liste des frais d'accès au réseau perçus par diverses institutions financières.

INFORMATION À L'INTENTION DES CONSOMMATEURS

Aide-mémoire du consommateur

- Questions à considérer :
  - Qu'est-ce qui vous importe le plus : la commodité ou un coût modique?
  - Est-ce que votre institution financière offre un compte à frais modiques ou sans frais?
  - Est-ce qu'il serait avantageux pour vous d'utiliser un forfait pour étudiants, pour jeunes ou pour aînés, à frais modiques ou sans frais?
  - Quels sont vos besoins? Inscrivez les opérations bancaires que vous effectuez chaque mois, pour mieux comprendre vos habitudes bancaires (un formulaire figure à la page 21 pour vous aider dans cet exercice).
  - Est-ce qu'un forfait mensuel vous serait plus avantageux qu'une option de frais « à la transaction»?
- Comprenez-vous les conditions liées à votre compte?
  - les frais mensuels que vous payez pour le forfait services;
  - le type et le nombre d'opérations comprises dans ce forfait (par exemple, le paiement de factures est-il inclus dans le forfait?);
  - les frais que vous devez payer pour toute opération effectuée après que vous avez atteint la limite mensuelle prévue (les frais peuvent varier selon le type d'opération);
  - vos frais mensuels sont-ils liés au solde de votre compte? Si oui, quel est le solde minimum que vous devez maintenir pour éviter les frais mensuels?

Conseils pour épargner

- **Posez des questions.** Votre institution financière peut vous aider à trouver le forfait qui vous convient le mieux.
- **Magasinez** en utilisant le formulaire proposé à la page 21 et/ou la calculatrice de frais bancaires, sur le site Web d'Industrie Canada à < www.consommateur.ic.gc.ca > pour déterminer le forfait le plus économique qui convient le mieux à vos besoins.
- Selon la quantité de services que vous utilisez (prêts, investissements, etc.) à votre institution financière, vous êtes peut-être en mesure de **négocier** des frais mensuels moins élevés pour votre forfait.
- **Les services électroniques et automatisés** (Internet, téléphone, guichet automatique, etc.) sont généralement moins coûteux que les services au comptoir.

- Si, pour éliminer les frais mensuels, vous choisissez un forfait prévoyant un solde minimum, **veillez à maintenir ce solde *en permanence*.** Même si votre solde tombe sous le minimum pour seulement une journée, vous devrez payer le total des frais mensuels.
- Essayez de **réduire au minimum le nombre d'opérations** que vous effectuez (un retrait plus important peut être moins coûteux que plusieurs petits retraits).

Avantages possibles du maintien d'un solde minimum

Plusieurs institutions annulent les frais mensuels lorsqu'un solde mensuel minimum est maintenu dans le compte. Selon l'institution financière et le type de compte, le solde minimum exigé varie de 500 $ à 5 000 $. Toutefois, pour la majorité des comptes, il est généralement de 1 000 $ ou de 2 000 $.

Le maintien d'un solde mensuel minimum peut souvent exempter le titulaire du compte des frais mensuels qui sont associés à son forfait de services. Cependant, ces économies de coûts devraient être évaluées en fonction des occasions de rendement auxquelles on renonce en gardant les fonds dans un compte bancaire (ce concept est appelé « *coût d'opportunité* »). Si par exemple vous avez emprunté de l'argent, il est peut-être plus rentable de rembourser cet emprunt que de conserver de l'argent dans votre compte pour éviter les frais de service mensuels.

Les exemples ci-après révèlent que lorsqu'on les compare à des options d'investissement conservatrices (les certificats de placement garantis (CPG), par exemple), vous pouvez épargner davantage en maintenant le solde mensuel minimum dans votre compte, que si vous placiez les fonds dans ce type d'investissement [17].

Exemple 1 : Situation actuelle – solde minimum de 1 000 $

M. Gagnon a un compte-chèques dans une institution financière où, s'il conserve un solde mensuel de 1 000 $, il est exempté des frais de service mensuels de 6,50 $. Plutôt que de toujours avoir au moins 1 000 $ dans ce compte, M. Gagnon pourrait investir cet argent sous forme de CPG à un an, à 1,06 % [18] d'intérêts composés annuellement.

Économie annuelle en frais de service grâce au maintien d'un solde minimum (6,50 $ x 12)	Rendement sur un CPG de 1 000 $
78 $	10,60 $ (avant impôt)

Dans l'exemple ci-dessus, il serait avantageux pour M. Gagnon de conserver le solde mensuel minimum dans son compte jusqu'à ce qu'il puisse trouver un investissement rapportant plus de 7,8 % après impôt.

[17] Même si les exemples cités ne sont que des illustrations, les chiffres utilisés s'apparentent aux options offertes par plusieurs grandes institutions financières canadiennes.

[18] Taux en vigueur le 1er février 2002 (moyenne de cinq grandes banques plus Desjardins et la VanCity Credit Union).

Exemple 2 : Taux d'intérêt (hypothétique) élevé – Solde minimum de 5 000 $

M^me^ Dumas a un compte-chèques dans une institution financière où, si elle maintient un solde mensuel minimum de 5 000 $, elle est exemptée des frais de service mensuels de 24,75 $. Elle pourrait aussi investir ces 5 000 $ sous forme de CPG à un an, à 5 % d'intérêt annuel composé (taux hypothétiquement élevé).

Économie annuelle grâce au maintien d'un solde minimum (24,75 $ x 12)	Rendement sur un CPG de 5 000 $
297 $	250 $ (avant impôt)

Dans l'exemple ci-dessus, il serait avantageux pour Mme Dumas de conserver le solde mensuel minimum dans son compte jusqu'à ce qu'elle puisse trouver un investissement rapportant plus de 5,94 % après impôt.

Guichets automatiques privés et terminaux au point de vente privés

Depuis 1996, des institutions non financières installent et exploitent des guichets automatiques. Plus récemment, en 2001, un exploitant privé a mis en place un projet-pilote visant l'installation de quelque 800 terminaux de paiement direct (souvent appelés terminaux points de vente – TPV). Ces terminaux permettent à l'exploitant d'imposer des frais supplémentaires aux consommateurs pour chaque achat qu'ils effectuent avec leur carte de débit. Ces frais s'appliquent en sus des autres frais que le consommateur doit payer lorsqu'il utilise sa carte de débit.

Guichet automatique « privé »

Les guichets automatiques qui ne sont pas la propriété d'institutions financières (également appelés « guichets automatiques privés ») étaient initialement réservés à des endroits non traditionnels, où le volume des opérations ne justifiait pas l'installation d'un guichet automatique par une institution financière (par exemple, dans les salles de bingo, les petits arénas, etc.). Les exploitants compensaient le faible volume par l'imposition de frais additionnels aux consommateurs (ou « frais de commodité » - voir définition dans le tableau à la page 17).

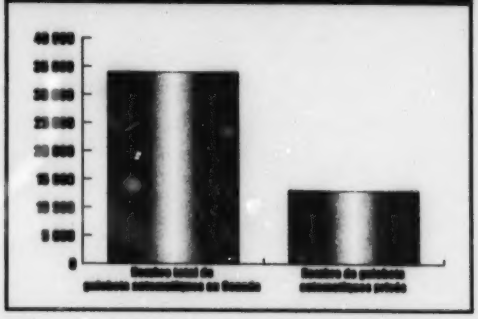
Toutefois, des exploitants indépendants de guichets automatiques livrent maintenant une forte concurrence aux grandes institutions financières du Canada pour les emplacements à fort achalandage. En plusieurs endroits, les commerçants ont choisi de remplacer les guichets automatiques appartenant à une institution financière par des guichets automatiques privés, qui sont de simples distributeurs de billets. Les exploitants privés imposent un frais de commodité aux consommateurs pour l'utilisation de ces guichets. Une partie des revenus produits par les frais de commodité sont ensuite remis au propriétaire des lieux où le guichet automatique est installé (pharmacie, station-service, etc.). Comme le montre le graphique à la page 17, en novembre 2001, les exploitants indépendants géraient plus du tiers de tous les guichets automatiques au Canada.

Pour conserver l'accès hors succursale de leurs guichets automatiques, la CIBC et la Banque Royale ont commencé à percevoir des frais de commodité (de 0,99 $ à 1,50 $ pour la CIBC et 1,25 $ pour la Banque Royale) aux non-clients qui désirent retirer des fonds à leurs guichets automatiques hors succursales (à des points de vente au détail, par exemple). De plus, en 2001, ces banques ont augmenté leurs frais d'accès au réseau de 1,25 $ à 1,50 $.

D'après un sondage Ipsos-Reid réalisé en décembre 2001 [19], il semble que les caractéristiques suivantes s'appliquent aux personnes qui sont les plus portées à utiliser les guichets automatiques privés et d'autres types de guichets pour lesquels des frais additionnels sont perçus :

- ménage à faible revenu (moins de 30 000 $);
- personnes jeunes (18-34 ans);
- faible scolarité (moins que le niveau secondaire).

Importance des guichets privés



Source: Association Interac, Agence de la consommation en matière financière du Canada

Il y a trois types de frais que les consommateurs peuvent devoir payer pour utiliser les guichets automatiques : les frais de service réguliers imposés pour les opérations du compte, les frais « d'accès au réseau » (aussi appelés frais Interac[MD]) et les frais de « commodité » décrits ci-après.

Type de frais	Description	Montant ($)
Frais de service réguliers du compte	Frais que paie le consommateur pour les services fournis par l'institution financière.	Ces frais varient de 0 $ à plus de 1,25 $ par opération selon l'institution, le forfait retenu et le type de service.
Frais d'accès au réseau (Interac[MD])	Frais perçus auprès des consommateurs qui effectuent une opération dans leur compte à partir d'un guichet automatique dont leur institution financière n'est pas propriétaire. Les frais d'accès au réseau s'appliquent en sus des frais réguliers.	Ces frais ne sont pas réglementés et peuvent peuvent varier selon les endroits et les institutions financières. Cependant, ces frais sont généralement de 1,25 $ à 1,50 $ par opération.
Frais de commodité	Frais perçus auprès des consommateurs qui utilisent les guichets automatiques privés et les guichets automatiques hors succursale de certaines institutions financières [20]. Les frais de commodité s'ajoutent aux frais d'accès au réseau et aux frais réguliers du compte que les consommateurs doivent payer à leur institution financière pour effectuer une opération. Les consommateurs sont avisés que des frais de commodité s'appliquent par un message s'affichant à l'écran chaque fois qu'ils utilisent un guichet automatique pour effectuer un retrait. Ils ont alors la possibilité d'annuler l'opération.	Les frais de commodité sont généralement de 1,25 $ à 1,50 $. Il n'y a toutefois pas de limite quant à ces frais (dans certains guichets automatiques, les frais de commodité peuvent atteindre 10 % du montant retiré).

[19] *Christmas Shopping and Buying: What's in the Window, and How People will Pay For It*, Ipsos-Reid, 18 décembre 2001.

[20] La CIBC et la Banque Royale ont commencé à imposer des frais de commodité aux non-clients désirant retirer des fonds de leurs guichets automatiques hors succursales (dans un point de vente au détail, par exemple).

L'exemple qui suit montre le total des frais perçus auprès d'un consommateur qui effectue une opération à un guichet automatique percevant des frais de commodité.

Frais d'utilisation d'un guichet automatique pour un retrait de 20 $		
Frais de service réguliers	0,75 $	
Frais d'accès au réseau	1,25 $	
Frais de commodité	1,50 $	
Total des frais *	**3,50 $**	**ou 17,5 % du montant retiré**

Nota : *À des fins d'illustration uniquement. Les frais peuvent varier selon l'institution financière, le type de compte/de forfait et l'exploitant du guichet automatique.

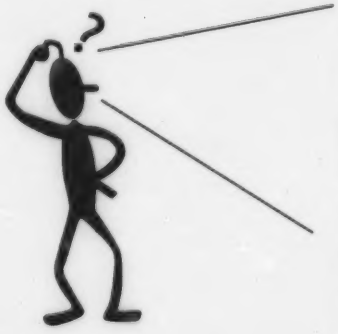
L'exemple qui suit montre dans quelle mesure vous pouvez épargner en modifiant votre comportement quant à l'utilisation des guichets automatiques.

Exemple - Économies résultant d'un changement dans la façon d'utiliser les guichets automatiques

M. Lejeune effectue 10 retraits par mois au guichet automatique : 4 à des guichets automatiques de son institution, 3 à des guichets automatiques se trouvant dans les locaux d'une autre institution et 3 à des guichets automatiques imposant des frais de commodité.

À l'heure actuelle, M. Lejeune paie 12 $ par mois en frais supplémentaires de guichet automatique. Ces frais supplémentaires sont les frais « d'accès au réseau » (Interac[MD]) et les frais de « commodité » qu'il faut parfois payer pour utiliser un guichet automatique. Ils ne comprennent pas les frais perçus lorsque le nombre d'opérations est supérieur à la limite mensuelle.

Aux fins de notre illustration, nous avons supposé que les frais d'accès au réseau étaient de 1,25 $ et les frais de commodité, de 1,50 $. Examinons combien M. Lejeune pourrait épargner s'il modifiait son comportement (en supposant que les guichets automatiques de son institution financière se trouvent à distance raisonnable de sa résidence ou de son lieu de travail).



Option 1 : M. Lejeune décide de ne pas utiliser les guichets automatiques imposant des frais de commodité. Il effectuera plutôt 7 retraits par mois aux guichets automatiques de son institution et 3 à des guichets se trouvant dans les locaux d'une autre institution.

Économie au titre des frais d'accès au réseau :	3,75 $ (3 x 1,25 $)
Économie au titre des frais de commodité :	4,50 $ (3 x 1,50 $)
Total mensuel des frais de guichet automatique épargnés :	**8,25 $ (99 $ par année)**

Option 2 : M. Lejeune décide d'utiliser uniquement les guichets automatiques de son institution pour chacun de ses 10 retraits.

Économies au titre des frais d'accès au réseau :	7,50 $ (6 x 1,25 $)
Économies au titre des frais de commodité :	4,50 $ (3 x 1,50 $)
Total mensuel des frais de guichet automatique épargnés :	**12 $ (144 $ par année)**

Conclusion :

Parce qu'il a décidé de n'utiliser que les guichets automatiques de son institution, M. Lejeune n'a plus à payer de frais de guichet automatique supplémentaires et il économise jusqu'à **144 $** par année.

Terminaux TPV privés

Il y a plus de 460 000 terminaux aux points de vente (TPV) (ou terminaux de paiement direct) dans les locaux d'environ 325 000 commerçants au Canada. Ces terminaux sont presque entièrement exploités par les grandes institutions financières canadiennes. Mis à part les frais de service réguliers, les consommateurs qui effectuent des achats au moyen de la carte de débit grâce à des TPV ne paient généralement pas de frais supplémentaires pour ces opérations.

En 2001, un exploitant privé a lancé un projet-pilote pour installer quelque 800 terminaux dans différents points de vente. Ces terminaux permettent à l'exploitant de terminaux d'imposer un frais de commodité aux consommateurs pour chaque achat qu'ils effectuent avec leur carte de débit. L'exploitant partage ainsi une portion des revenus générés par ces frais de commodité avec le commerçant où les terminaux sont installés. Comme dans le cas des guichets automatiques, si des frais supplémentaires sont imposés à un terminal TPV, les règles de l'Association Interac[MD] exigent que les propriétaires de TPV en avisent le consommateur au préalable et lui donnent la possibilité d'annuler l'opération.

Conseils concernant l'utilisation des guichets automatiques et des terminaux TPV

- **Magasinez.** Si vous utilisez souvent le guichet automatique, vous auriez peut-être intérêt à vérifier si votre institution financière offre un forfait à accès illimité au réseau de guichets automatiques, moyennant un frais mensuel.
- En utilisant **les guichets automatiques de votre institution financière** vous évitez de payer inutilement des frais et vous épargnez.
- Si vous ne pouvez pas utiliser l'un des guichets automatiques de votre institution financière, **vous devriez envisager d'utiliser les guichets automatiques dans les locaux d'une autre institution financière,** car vous n'aurez pas à payer de frais de commodité.
- Songez à **retirer une somme plus importante** de préférence à plusieurs petits montants.
- Dans certains commerces, vous pouvez avoir le droit de **retirer de l'argent en effectuant un achat avec votre carte de débit,** et ce, sans frais supplémentaires.
- Si un commerçant vous impose des frais pour un achat avec la carte de débit, **essayez d'utiliser un autre mode de paiement** (comptant ou carte de crédit) **ou faites votre achat ailleurs,** si cela s'avère une option.
- **Si un problème survient pendant que vous utilisez un guichet automatique** (si votre compte a été débité mais que vous n'avez pas touché l'argent ou si votre carte de débit est restée coincée dans la machine), prenez en note le plus d'information possible au sujet du guichet automatique (emplacement, propriétaire/exploitant, numéro d'identification ou numéro de série) et **avisez votre institution financière immédiatement.** La plupart des institutions ont des numéros de téléphone sans frais ou un service à la clientèle 24 heures.

Annexe 1 : Frais « d'accès au réseau » (également appelés frais Interac[MD])

Les frais d'accès au réseau (également appelés frais Interac[MD]) sont les frais perçus lorsque vous accédez à votre compte au moyen d'un guichet automatique qui n'est pas la propriété de votre institution financière. Les frais d'accès au réseau s'ajoutent aux frais de service réguliers de votre compte. Certains forfaits offrent un nombre limité de retraits aux guichets automatiques d'autres institutions financières, et ce, sans frais d'accès au réseau. Le tableau ci-dessous montre les frais d'accès au réseau perçus par diverses institutions financières.

Tableau 5 : Frais d'accès au réseau perçus par diverses institutions financières au 1er février 2002

Institution	Frais d'accès au réseau
Banque de Montréal	1,25 $
CIBC	1,50 $
Banque Citizens	Sans objet [21]
CS-COOP	1,10 $
Desjardins	1,25 $
HSBC	1,25 $
Banque Laurentienne	1,50 $
Metro Credit Union	1,25 $
Banque Nationale	1,25 $
PC Financial	1,25 $
Banque Royale	1,50 $
Banque Scotia	1,25 $
TD Canada Trust	1,25 $
VanCity Credit Union	1,25 $

[21] La Banque Citizens ne possède pas ses propres guichets automatiques, mais offre à ses clients un accès illimité aux guichets automatiques du réseau Interac[MD], et ce, sans frais d'accès au réseau.

PROFIL DU CONSOMMATEUR

Ce profil vise à étudier vos comportements bancaires. Il vous permettra de vous assurer d'avoir, ou de choisir, le forfait de services qui répond le mieux à vos besoins. Avant de vous adresser à votre institution financière, remplissez ce profil.

Avez-vous moins de 19 ans? ☐ Êtes-vous inscrit à temps plein dans une institution postsecondaire? ☐

Appartenez-vous au groupe des aînés*? ☐
(*communiquez avec votre banque pour connaître l'âge d'admissibilité)

Si vous avez répondu «oui» à l'une des questions précédentes, renseignez-vous auprès de votre banque sur la disponibilité d'un forfait à prix spécial qui correspond à votre situation. Dans le cas contraire, veuillez continuer …

À combien évaluez-vous votre solde mensuel minimum? ☐

MES ACTIVITÉS BANCAIRES

(Nombre approximatif de transactions par mois)

Retraits de fonds ☐ Virements ☐

Tirage de chèques ☐ Règlement de factures ☐

Paiement direct par *Interac* ☐ Prélèvements automatiques ☐

Total approximatif de transactions par mois ☐

Ensuite, songez à tout autre produit ou service que vous aimeriez inclure dans votre forfait…

Retraits à des GAB d'autres institutions financières ☐ Mandats ☐

Protection de découvert ☐ Opposition à paiement ☐

Retour de chèques annulés ☐ Paiement direct à l'étranger ☐

Avantages au conjoint ou cotitulaire ☐ Chèques de voyage ☐

Primes ☐ Devises ☐

Compartiment de coffre ☐

Cartes de crédit ☐

COMMENT EFFECTUEZ-VOUS VOS TRANSACTIONS BANCAIRES?

Certaines personnes effectuent toutes leurs transactions en succursale, avec l'aide d'un caissier ou d'un représentant du service à la clientèle. D'autres ont recours aux services en succursale et au libre-service bancaire*, tandis que d'autres encore préfèrent n'utiliser que le libre-service bancaire.

Examinez à présent comment vous effectuez vos transactions bancaires et estimez le nombre de transactions par mois que vous faites en succursale ou au libre-service bancaire.

de transactions en succursale ☐

de transactions au libre-service bancaire ☐

**Le libre-service bancaire englobe les services bancaires électroniques comme les GAB, le paiement direct par Interac, les services télébancaires et les transactions par ordinateur ou Internet. Votre banque inclut peut-être aussi les chèques dans le libre-service bancaire.*

Vous auriez peut-être intérêt à vous renseigner auprès de votre institution financière sur…

- l'accès aux services bancaires par ordinateur ou Internet
- l'accès aux services télébancaires
- l'option de livret ou de relevé
- les demandes de soldes
- la gratuité de service moyennant le maintien d'un solde mensuel minimum

PRENDRE UNE DÉCISION

Et alors, de quel type de forfait avez-vous besoin, le cas échéant? Si vous possédez déjà un forfait, évaluez bien s'il répond à vos besoins. Il existe tout un éventail de forfaits sur le marché. Ils vont du forfait de base convenant aux gens qui effectuent peu de transactions (12 ou moins par mois) au forfait complet s'adressant aux personnes qui ont des besoins variés et effectuent de nombreuses transactions (au moins 40 par mois). Il existe des forfaits pour la clientèle «branchée» qui profite au maximum des services bancaires électroniques, mais aussi des forfaits pour les clients qui préfèrent le service personnalisé en succursale.

Si vous avez accès à Internet, Industrie Canada offre un Outil de calcul des frais bancaires utile à l'adresse www.strategis.ic.gc.ca/SSGF/ca00669f.html, lequel vous permet de comparer les frais de service mensuels de diverses institutions financières canadiennes.

Source : Tirez parti de vos frais de service (févr. 2002); Association des banquiers canadiens